１. 対象商品

一般ご家庭で使用される以下の機器
（設置日から３ヶ月経過した機器は保証にご加入いただけません）

・エコキュート
・電気温水器
・IHクッキングヒーター
・石油給湯器
※マキ焚併用の石油給湯器及び一部機種の特定機能にかかる故障、不具合は保証対象外です。
詳しくは、保証規定をご参照下さい。
・家庭用ルームエアコン
※温水床暖房付エアコンは保証対象外です。

２. 対象メーカー

下記のメーカー機種が保証対象となります。

株式会社 長府製作所

３. 保証期間

８年（メーカー保証期間を含みます）

４. 保証上限額

無制限

５. 保証回数

無制限

６. 免責金額

なし

（無料修理の際に、ご負担していただく金額はありません）

7. 保証料

税込価格（円）（2009年7月現在）

保証期間	IH	エコキュート	温水器	石油給湯器	ルームエアコン
8年	¥7,500	¥24,500	¥9,800	¥13,900	¥6,800

8. 保証規定の解説

〈保証規定〉

本規定は、本保証書に記載された商品（以下「本商品」といいます）につき、本保証期間中に故障が発生した場合、以下の条項に基づいて保証会社（TWGワランティーサービスInc.日本支社）が無料修理をお約束するものです。

お客様へのお願い

1. 保証期間中に、本商品の取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書に従った正常な使用状態で本商品に故障が生じた場合は、本保証書記載の販売店またはコールセンターに保証番号をお知らせの上、修理をご依頼下さい。なお、本保証書記載の販売店及びコールセンター以外に直接修理を依頼された場合は、本保証の対象となりません。
2. 本商品に対する代替品がメーカーより提供された場合は、コールセンターに速やかにご連絡下さい。ご連絡いただけない場合は本保証期間中であっても、本保証の対象とならない場合がありますので予めご了承下さい。 よくある質問 Q42
3. ご転居等の事由により本保証書記載の販売店に修理をご依頼になれない場合は、本保証書記載のコールセンターに速やかにご連絡下さい。

保証対象外の説明

4. 次の場合は、本保証期間中でも本保証の対象とはなりません。
   （1）本書のご提示がない場合。 よくある質問 Q36
   （2）本書に所定事項の記載がない場合または記載された字句が書き替えられたり、書き加えられた場合。また、記載された商品が対象商品でない場合。 よくある質問 Q2
   （3）本商品の製造メーカーの責に帰する故障または損傷。（構造上の欠陥やパーツの不良等のいわゆる瑕疵による故障または損傷：この場合はメーカーによる修理・交換となります） よくある質問 Q7
   （4）本商品の取扱説明書に記載される、本商品の使用者が行うべき調整および内部清掃等の諸作業。（エアコンのフィルター清掃等）
   （5）本商品の使用者が容易に行える消耗品の交換である場合。（IH調理器の焼き網・ロースターパッキンまたはエアコンのフィルター等） よくある質問 Q8,9
   （6）本商品の本体以外に生じた故障または損傷。
   （7）設置後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた本商品の故障または損傷。
   （8）一般家庭用以外（例えば業務用の使用、車輌や船舶への搭載）での使用によって生じた本商品の故障または損傷。
   （9）天災・人災等によって生じた本商品の故障または損傷。 よくある質問 Q1
   （10）使用上の誤り（取扱説明書記載以外の使用）、または純正部品以外の部品を使用した修理および改造。 よくある質問 Q11
   （11）修理の際、お客様が申告された故障状況の特定が出来なかった場合のすべての費用。
   （12）動・植物等の外部要因で故障及び損傷した場合。
   （13）保証対象商品の施工説明書や警告表示に反する施工を行ったことに起因する不具合。
   （14）公害、塩害、ガス害（硫黄ガス等）、異常環境（水質・水圧・電圧）、指定外の使用電源（電圧・周波数等）による故障及び腐食・損傷の場合。
   （15）本商品の修理に替わって代替品を提供する場合の大規模工事に伴うクレーン車代等の特殊工事費用。
   （16）本商品の修理に替わって代替品を提供する場合に発生する、旧商品のリサイクル費用。
   （17）石油給湯器の不良灯油・不純灯油に起因する給湯器本体の故障・不具合。
   （18）石油給湯器の以下の追加機能・付加機能にかかる故障・不具合。
   ・浴槽洗浄機能
   ・ジェット機能
   （19）ソーラー接続機能付の給湯器の、ソーラー接続に起因する給湯器本体の故障・不具合。

一般条項

5. 離島および遠隔地への出張修理を依頼される場合は、その出張に要する実費を申し受けます。
6. 本保証は原則として解約できません。
7. 本保証は日本国内においてのみ有効です。
8. 本保証期間は、本商品の部品ごとのメーカー保証終了日の翌日に始まり、本商品の設置日から８年経過後に終了します。
9. 故障の認定等について保証会社と使用者の間で見解の相違が生じた場合は保証会社を通じて中立的な第三者の意見を求めることがあります。

保証内容に関するＱＡ

Q1. 長府製作所８年延長保証は、落雷や火災、破損などの場合、適用されますか？

A1. 落雷、火災、破損、爆発などは適用対象外です。通常の使用条件下での故障のみが保証対象となります。

Q2. 「構造上の欠陥」「もともとのパーツ不良」とは、どんな状態のことですか？

A2. メーカーによるリコールの対象と認められる状態や、客観的な判断により、お客様が商品を購入された時点ですでに構造上の欠陥やパーツ不良があったと認められる状態をいいます。

Q3. 保証期間は８年だけですか？

A3. はい。現在は８年だけとなります。

Q4. P1-1に記載されている商品以外の保証はできないのですか？

A4. 現在はP1-1に記載されている商品が保証対象商品です。但し、今後のご要望に応じて対象商品を拡大する可能性があります。

Q5. IHや家庭用ルームエアコン単品でも（オール電化でなくても）保証に加入できますか？

A5. はい、加入できます。

Q6. 保証できない例を教えてください。

A6. 火災・落雷・地震などの災害やお客さまの不適切な使用方法及び業務使用による故障は対象外です。詳しくは、Ｐ1-2、保証規定第４項をご覧ください。

Q7. 保証規定の中の「本商品の使用者が行うべき調整および内部清掃等の諸作業」とは、具体的にどんなことですか？

A7. 取扱説明書の「点検とお手入れ」等の項目に記載されている次のような項目です。

［IHクッキングヒーター］
天板、グリル内の掃除等

［エコキュート・電気温水器・石油給湯器］
湯垢などの掃除、浴槽フィルターの掃除、水漏れチェック、漏電遮断機の作動確認、逃がし弁の点検、水抜き（長期間使用しない場合）等

［家庭用ルームエアコン］
吸い込み口のフィルター掃除等

Q8. 保証規定の中の「本商品の使用者が容易に行える消耗品の交換」とは、具体的にどんなことですか？

A8. 取扱説明書を見ながらであれば、どなたでも対処可能な交換作業を指します（焼き網、ロースターパッキン、フィルター等）。現行商品の本体に内蔵された弁類の交換は容易とは言い難く、保証対象となります。

Q9. 消耗品は対象ですか？

A9. ［IHクッキングヒーター・エコキュート・電気温水器・石油給湯器］
焼き網、ロースターパッキン、フィルター等、お客様がご自身で容易に交換できる消耗品は対象外ですが、お客様がご自身で容易に交換できない消耗品（本体に内蔵された減圧弁・安全弁など）は保証対象です。

［家庭用ルームエアコン］
消耗品は、すべて保証対象外です。

Q10. エアコンのガス漏れも対象ですか？

A10. エアコンのガス漏れの原因が、設置工事（取付不良や施工ミス）・不適切な使用（室外機の移動など）・外的要因（雪や地震など）に起因する場合は保証対象ではありません。
（詳しくは、P1-2「保証規定・第4条」をご参照ください）

Q11. 井戸水から給水している給湯機も保証対象になりますか？

A11. 取扱説明書でも禁止されているように井戸水からの給水は使用上の誤りとなり、保証対象ではありません。

Q12. 保証開始は入金確認後からですか？

A12. 保証開始日はメーカー保証終了日翌日からです。入金がない場合は保証が受けられなくなりますので、入金漏れがないようご注意ください。

Q13. 過去に購入されたお客様に保証できますか？

A13. はい、設置後３ヶ月以内であれば加入できます。

Q14. 引越しで機器を持っていきます。保証は継続しますか？

A14. はい、保証は継続します。

Q15. 加盟店登録申込書提出後、何日くらいで本保証を利用することができますか？

A15. 約2週間でログイン ID・パスワードをご郵送します。お急ぎの場合はコールセンターへお問合せください。

Q16. メーカーの５年保証との違いは何ですか？

A16. 本保証では、一部消耗品が対象となり機種交換後も保証継続します。

保証書発行手続き（加入商品明細入力）

Q17. 保証書を自店で即発行したいのですが、どうすればよいですか？

A17. シルバー加盟店、ゴールド加盟店は、WEBサイトから自店のプリンターで保証書の発行が可能です。
詳しくは、P 2-1をご覧ください。
WEBサイトURL　https://www.gw8.jp/CH/

Q18. IHとエコキュート同時購入の場合、保証書を２枚発行しなければいけませんか？

A18. WEB サイトでは同時に 4 商品まで登録可能です。保証書は 1 枚で発行できます。
但し、各機器の設置日が異なる場合は、設置日ごとに保証書を発行してください。

Q19. 二世帯住宅等で ＩＨを２台買ったときはどうすればいいですか？

A19. 二世帯住宅等で同一商品を２台購入頂いた場合は２つの保証シール番号をそれぞれの機器に貼付し、加入商品明細もそれぞれ分けて入力してください。この場合、保証書は２枚発行となります。

Q20. 同じお客様に複数台数のエアコンを販売し保証加入する場合、保証書の発行はどうすればいですか？

A20. 保証加入するエアコン1台ごとに保証書を分けて発行することをお勧めします。
（将来、一部のエアコンをお子様等に譲渡をする場合に、保証書を添付して譲渡が出来るため）
また、エアコンとオール電化機器を同時購入の場合にも、同様の理由でエアコンとオール電化機器の保証書を分けることをお勧めします。

Q21. シール番号と保証番号は同じものですか？

A21. シール番号は、万一保証書を無くされた場合等に、機器を特定するための非常用の番号です。
保証番号とシール番号は異なりますのでご注意ください。

Q22. 製造番号（固体識別番号）とは何ですか？

A22. それぞれの商品を特定するための固有の番号です。保証にご加入の際や、修理をご依頼の際に必要となります。

Q23. 製造番号はどこを見たらわかりますか？

A23. メーカー保証書及び機器本体に刻印あるいはシール貼付してあります。詳しくはＰ2-2をご覧下さい。

Q24. 型式はどこを見たらわかりますか？

A24. メーカー保証書、取扱説明書及び機器本体に記載されています。

Q25. 「店コード」とは、何ですか？

A25. 原則、『CH + 電話番号』の12桁の番号です。

Q26. パスワードは何を見たらわかりますか？

A26. 加盟店登録完了後、郵送にてお届けいたしました「加盟店登録完了のご案内」をご覧下さい。

保証料に関するＱＡ

Q27. 保証料の支払いを遅延した場合はどうなりますか？

A27. 保証料の支払いを遅延した場合は、保証が無効になる場合がございます。
万一、遅延した場合は早急にお振込みください。ご入金頂けない場合は、本制度をご利用頂けなくなる場合もございますのでご注意ください。

Q28. 保証料はどこを見たらわかりますか？

A28. 本マニュアルのＰ1-2をご覧下さい。

Q29. 保証料の支払日を販売店の指定する日に変更できますか？

A29. 本制度の円滑な運営のために、保証料は決められた期日（長府製作所の指定日）に、お支払いください。

Q30. 保証料は一括払いですか？ 毎月払いですか？

A30. ８年間の保証料を、商品購入時に一括でお支払いいただきます。

Q31. 保証料の毎月払い、または毎年払いは可能ですか？

A31. 毎月払い、毎年払いのオプションはございません。
但し、保証料を機器代に含ませて（保証料をお店負担の形にして）、機器代をクレジット等で分割払いにすれば、実質的に毎月払いになります。

Q32. 保証料は損害率によって毎年変わりますか？

A32. 基本的に毎年、変わるということはありませんが、本制度の運営状況により変更する場合がございます。

Q33. 損害率が低い（高い）と、保証料が返戻（追徴）はありますか？

A33. 保証料の清算（返戻、追徴）はございません。

修理に関するＱＡ

Q34. 保証期間内に故障しましたが、お客様からの連絡が保証期間後にありました。この場合は保証されますか？

A34. 原則的には保証対象になりません。但し、故障発生日を明確に特定できて、お客様に特別な事情（海外旅行、不意の入院等）がある場合はこの限りではありません。

Q35. 故障も連絡も保証期間内にありましたが、店からコールセンターへの連絡が保証期間後になりました。この場合は保証されますか？

A35. 故障発生日とお客さまからのご連絡日が明確に特定できれば対象です。但し、そうでない場合に対象外と判断される可能性がありますので、コールセンターへの連絡は保証期間内に行なってください。

Q36. お客様が保証書をなくしました。どうすればいいですか？

A36. 機器本体、リモコンに貼付してあるシールを確認し、コールセンターにお伝えください。

Q37. シルバー加盟店ですが、自店で修理できる簡単なものは、修理して修理費を請求してもよいですか？

A37. 本保証での修理実施はメーカーまたはゴールド加盟店等の修理認定店となります。
但し、簡単な修理実施の場合は事前にコールセンターにお問い合わせください。

Q38. 修理依頼があったので店で一時対応をしました。旅費を請求できますか？

A38. お客様の事情や状況により、対応が異なりますので、事前にコールセンターにご確認ください。

Q39. 加入取消はいつまでに連絡すればいいですか？

A39. 本保証は原則的に解約できません。但し、機器の購入自体をキャンセルされる場合は、お問合せください。

その他

Q40. TWGワランティーサービスとはどのような会社ですか？

A40. 世界第一位の延長保証の引受会社です。

Q41. GWとはどのような会社ですか？

A41. TWGワランティーサービスのエコ住設保証の日本総販売代理店です。

Q42. 住所変更等、加入後GWに連絡が必要な事由はありますか？

A42. 下記の場合、コールセンター（0120-308-828）までご連絡ください。
【お　店】店舗移転等で、請求書の発送先が変わる場合。
【お客様】機器設置後、メーカーの責により本体の交換があった場合。
（製造番号が変わるため）